

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**“Síndrome burnout en policías de tránsito de la Región  
Policía de Huaraz, 2017”**

**Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología**

**Autor:**

**Br. Orellana Montes, Carmen Rosa**

**ASESOR:**

**Mg. Castro Santisteban, Martín**

**HUARAZ – PERU**

**2018**

## 1. Palabras Clave

<b>Tema</b>	Burnout
<b>Especialidad</b>	Psicología

## Keywords

<b>Theme</b>	Burnout
<b>Specialty</b>	Psychology

## Líneas de Investigación

Salud Publica

## **2. Título**

**SINDROME BURNOUT EN POLICIAS DE TRANSITO DE LA REGION  
POLICIAL DE HUARAZ, 2017.**

### **3. Resumen**

La presente investigación se realizó en la ciudad de Huaraz, de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; teniendo como objetivo general Determinar los niveles de síndrome Burnout que presentan los policías de tránsito de la Región Policial de Huaraz – 2017. La muestra estuvo constituida por 50 policías de armas, 17 varones y 33 mujeres; se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory; adaptado a la población peruana por (Llaja 2007). El muestreo utilizado fue no probabilístico de participantes voluntarios y disponibles; los resultados fueron que el 64% (32) policías presentan un nivel alto en la dimensión de agotamiento emocional, 40% (20) policías presentan un nivel medio en la dimensión de falta de realización personal y 38% (19) policías presentan un nivel alto en la dimensión de despersonalización, al evidenciar los resultados se observa que hay un número considerable de policías con niveles altos en las dimensiones del Síndrome de burnout en Agotamiento emocional y Despersonalización; motivo por el cual es necesario realizar el programa de intervención para prevenir el Burnout.

Palabras Claves : Síndrome de Burnout, Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, policías, Región policial

#### **4. Abstract**

The present investigation was carried out in the city of Huaraz, of descriptive type, non-experimental cross-sectional design; having as a general objective To determine the levels of Burnout syndrome presented by the traffic police of the Huaraz Police Region

- 2017. The sample consisted of 50 armed police officers, 17 men and 33 women; the Maslach Burnout Inventory questionnaire was used; adapted to the Peruvian population by (Llaja 2007). The sampling used was non-probabilistic of voluntary and available participants; the results were that 64% (32) police have a high level of emotional exhaustion, 40% (20) police have a medium level in the dimension of lack of personal fulfillment and 38% (19) police present a level high in the dimension of depersonalization, when evidencing the results it is observed that there is a considerable number of policemen with high levels in the dimensions of the burnout syndrome in emotional exhaustion and depersonalization; For this reason, it is necessary to carry out the intervention program to prevent Burnout.

Key words: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, police.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<i>Pág.</i>
Palabra clave .....	ii
Título.....	iii
Resumen.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Introduccion .....	1
Antecedentes y fundamentación científica.....	1
Antecedentes.....	1
Fundamentacion Cientifica.....	7
Sindrome Burnout.....	7
Dimensiones del Sindrome Burnout.....	10
Sintomas Asociados.....	12
Factores que intervienen.....	14
Marco conceptual.....	20
Variable de estudio.....	21
Justificacion de la Investigacion.....	23
Problema.....	25
Objetivos.....	28
6. Metodologia.....	30
7. Resultados.....	37
8. Análisis y Discusión.....	52

9. Conclusiones y Recomendaciones.....	57
10. Agradecimiento.....	63
11. Referencias Bibliograficas.....	64
12. Anexos.....	69

## **5. Introducción**

### **5.1 Antecedentes y fundamentación científica**

#### **5.1.1 Antecedentes.**

Romero (2015), en su estudio sobre Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima; utilizaron una metodología descriptiva, aplicando el instrumento Maslach Burnout Inventory Educators Survey, se obtuvo la muestra conformada por 59 suboficiales de la Policía Nacional del Perú, los resultados obtenidos son que el 25.4% presentan un nivel alto de agotamiento emocional, el 35.6% un nivel elevado en despersonalización y el 22% evidencio un alto nivel realización personal, lo cual se concluye que a mayor nivel de agotamiento emocional y despersonalización mayor nivel de cólera.

Arias y Núñez (2015) analizaron el síndrome de Burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa. La muestra estuvo conformada 58 supervisores de seguridad industrial. Se aplicó el inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados muestran que el 87% de los supervisores tienen un nivel moderado de Burnout. Así mismo el tiempo de servicio influye en el agotamiento emocional y la despersonalización, también la edad influye en la baja realización personal.

Guamán (2015) investigó la prevalencia y factores asociados del síndrome de Burnout en el personal de tropa de la brigada de artillería N° 27 “Portete”, Cuenca (Ecuador). La muestra estuvo conformada por 289 personas. Se evaluó con el test de Maslach Burnout Inventory. Los



resultados de la investigación fueron que el 88,93% de personas presentó un nivel moderado del síndrome de Burnout, mientras que el 10,03% presento un nivel grave.

Ayala (2013), sobre su estudio de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, el estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte transversal, la población estuvo conformada por 93 (53 enfermeras y 39 técnicos en enfermería), la técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), los resultados obtenidos son del 100% 93, 13% (12) tienen alto, 68% (63) medio y 19% (18) bajo; el síndrome de burnout en la mayoría del personal de enfermería de los servicios críticos es media a alto.

Quiros (2013) investigó el Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto de Lima. La muestra estuvo conformada por 60 agentes de tráfico de varias aerolíneas. Se aplicó la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados muestran que el 35% de la población presentan el síndrome de Burnout y el 26% tienen riesgo a padecerla.

Vásquez (2013) analizó el síndrome de Burnout en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Bellavista, Callao. La muestra fue de 76 trabajadores de seguridad ciudadana. Se aplicó el cuestionario de Maslach

Burnout Inventory. Los resultados fueron que el 19.7% tienen ausencia del síndrome, el 50,7% tienen a padecer el síndrome y el 29,6% presenta el síndrome de Burnout.

Sarsosa, Paerez y Alzate (2013) analizaron la prevalencia del síndrome de Burnout en el trabajo en policías de Cali, la investigación presenta un estudio no experimental, transversal descriptivo, La muestra estuvo conformada por 106 policías de la ciudad de Cali (Colombia). Se usó el inventario de MBI-General (MBI-GS). Los resultados obtenidos son que no se encontró prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en los policías.

Rodríguez (2013) determinó el síndrome de Burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia. La muestra fue de 111 personas. Se aplicó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados muestran que en la dimensión agotamiento emocional el 25,2% tiene un nivel de riesgo alto, en la dimensión de 4 despersonalización, el 30% presenta un nivel de riesgo alto y en logro personal el 16% presenta un nivel de alto riesgo.

Arias y Jiménez (2012) analizaron el síndrome de Burnout en policías de Arequipa. La muestra fue de 142 policías, con rango de edad de 20 a 65 años de edad. Se empleó el inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los

resultados señalan que el 53% de los policías presentan un nivel severo, el 23% un nivel medio y el 24% es de un nivel leve de Burnout.

Calienes y Diaz (2012) investigaron la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los sub- oficiales de la Policía Nacional del Perú- Arequipa. La muestra estuvo conformada por 130 sub oficiales de la Policía Nacional del Perú. Se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los resultados muestran que los policías presentan altos niveles de inteligencia emocional, mientras en el síndrome de Burnout presentan bajos niveles de las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización. Sin embargo en realización personal presentan un alto nivel.

Soto (2012) investigo sobre el Síndrome de Burnout en las Profesoras de educación inicial sector Callao, fue realizado en las Instituciones educativas públicas del nivel inicial de Callao, utilizaron una metodología descriptiva, aplicando el instrumento Maslach Burnout Inventory, la muestra lo conforman 153 profesoras, los resultados obtenidos fueron en agotamiento emocional un 73.9% en el nivel bajo, 18.3% en el nivel bajo, el 10.5 en el nivel medio y el 6.5 % en nivel alto, en baja realización personal un 11.1% en es el nivel bajo, un 28.1% en el nivel medio y un 60.80% en un nivel alto- los profesores del Callao al parecer presentan niveles bajos de burnout.

Ayala (2011) en la investigación, ``*Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de servicios críticos. Hospital de la Fuerza Aérea del Perú*``. El objetivo fue diagnosticar el Burnout en el personal. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte trasversal. La población estuvo constituida por 93 y fueron 53 enfermeras (os) y 39 técnicas (os) en enfermería. La técnica que aplicaron fue la encuesta y el instrumento el Maslach. Los resultados fueron: El Burnout en el personal de enfermería es medio a alto, agotamiento emocional es de medio a alto, baja realización personal es de medio a bajo y despersonalización bajo; el trabajo directo con personas que se encuentran en servicio crítico, requiere de mayor exigencia laboral que puede generar Burnout.

Sánchez (2011) en la investigación “Frecuencia de burnout en policías de la ciudad de México”, es un estudio transversal descriptivo, aplicando el instrumento Maslach Burnout Inventory, la muestra estuvo conformada 244 policías preventivos de ciudad de Mexico (87 hombres y 157 mujeres), lo resultados obtenidos son que el 44.6 % (119) presento puntuaciones en el grado alto de burnout, 55.4% (125) no alcanza este nivel.

Valdiviezo, Amador, Hernandez, Hernandez de la Cantera (2011), Síndrome Burnout en Enfermeros que laboran en las unidades de cuidados intensivos, Intermedios y coronarios, Hospital “Joaquin Albarran” Cuba, la investigación es descriptiva no experimental, aplicando el instrumento Maslach Burnout Inventory, los resultados obtenidos muestran que en un

33.3% manifestaron estar afectados, 13.3% declararon estar muy afectados, lo cual el 46.6 % hace un total de la presencia de un padecimiento que menoscaba la capacidad de estos profesionales para atender con eficiencia a las personas, el estudio fue realizado en una población de 60 enfermeros que trabajan en las unidades de cuidados intensivos, intermedios y coronarios.

Carrillo (2010) en la investigación “Síndrome de desgaste en profesional en enfermeras del Hospital regional de psiquiatría morelos”, el objetivo fue determinar si los profesionales del hospital presentan un grado alto o severo de Burnout, mediante un estudio observacional, transversal y descriptivo, aplicado a 70 enfermeras el instrumento de Maslach y una encuesta de datos sociodemográficos generales. Los resultados fueron con un grado severo o alto de Burnout un 23% con agotamiento emocional, 20% despersonalización y 37% en realización personal. Finalizando que se identificó el burnout en los profesionales que tienen a su cargo el cuidado de pacientes, presentan un desgaste físico y emocional por los turnos que desarrollan durante el día, los cuidados a cada paciente con distintas personalidades y eventualidades que se presentan.

Meza (2010) analizó el Burnout en el personal policial del distrito de Carabayllo. La muestra fue de 103 policías. Se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados fueron que el 21.4%

tiene ausencia de Burnout, el 69.9% tiene tendencia a sufrir el síndrome y el 8.7% presenta presencia del síndrome.

Fernández (2002) investigo Burnout en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana, fue realizado en todas las dependencias educativas de educación básica regular, utilizaron una metodología descriptiva, aplicando el instrumento Maslach Burnout Inventory Educators Survey, los resultados obtenidos muestran que el 43% presentan niveles altos de burnout en todas las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, los hallazgos revelan que los profesores en más de un 63.38% estarían expuestos a desarrollar en corto plazo burnout, en un marco social por las carencias y limitaciones que están sometidos, este estudio es realizado en una muestra de 264 profesores.

### **5.1.2 Fundamentación científica**

#### **Síndrome de Burnout**

Freudenberger (1974), inició el origen de estudios sobre Burnout y lo describe como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobre carga por exigencia de energías, recursos personales o espirituales del trabajador que situaba las emociones o sentimientos negativos.

Maslach y Jackson (1981), entienden que el Burnout se configura como síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se

caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situaciones de necesidad o dependencia.

Ayuso y López (1993), define el Burnout como un estado de debilitamiento psicológico acusado por circunstancias relativas a las actividades profesionales que ocasionan síntomas físicos, afectivos y cognitivos; precisando que el síndrome de desgaste sería una adaptación de la pérdida progresiva del idealismo de objetivos y energías de las personas que trabajan en servicio de ayuda humana.

Manassero (1955), plantea que el Síndrome de Burnout tienen un carácter eminentemente idiosincrático, ya que se refiere a una particular forma de trabajo y la relación con clientes, pacientes, alumnos atendidos, que implican un involucramiento emocional y una exposición diaria a muchas personas con distintas problemáticas.

Del Pozo (2000), refiere que el concepto de Burnout se utiliza para hacer referencia a aquellas situaciones de desgaste personal profesional y de desestabilización socio laboral derivadas de unas difíciles relaciones interpersonales, se expresa en estados anímicos como sentirse muy cansado, sobrecargado y con pérdida de ilusión por el trabajo, es decir una manifestación palpable de un estrés crónico en el ámbito laboral, que pueden ser sometidos los profesionales de la docencia, entre otros, y que se desembocará en potenciales problemas fisiológicos, cognitivos y/o emocionales.

Farber (2000, citado por José Gómez Correa, 2013), lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles.

Capilla (2000, citado por Montoya y Ramos en el 2008), menciona al Burnout como un trastorno adaptativo crónico, en asociación con las demandas psicosociales de trabajar directamente con personas. Se requiere al menos seis meses de periodo de desadaptación y puede ocasionar tanto con un excesivo grado de exigencias como para escasez de recursos; resulta de una discrepancia entre las ideas individuales y la realidad de la vida ocupacional diaria.

Vicenect, citado por Valenzuela en el 2010 define que el Síndrome de Burnout es una fase avanzada de estrés laboral que puede llegar a desarrollar algunas incapacidades totales para trabajar, ya que el trabajador percibe la insatisfacción laboral y evade sentimientos de fracaso, sufrimientos de síntomas ansiosos y depresivos.

Mediano y Fernández (2001, citado por José Gálvez 2013) hacen referencia al Burnout como una patología laboral y emocional, y solo afecta a quien sufre una demanda emocional y es padecido por personas que trabajan en íntimo contacto con otros seres humanos; relación que les exige una respuesta emocional continua.



Fernández & Cols (2002), define Burnout afirmando que dicho término se utiliza para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educadores, salud, administración pública, entre otros), debido a unas condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales.

Gil Monte (2003), menciona que el Agotamiento profesional (Burnout), ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico, presentado con frecuencia en los profesionales de enfermería, maestros, policías, trabajadores sociales, quienes trabajan en contacto directo con los usuarios de tal organización (pacientes, alumnos, presos, indigentes). Serrano (2007), define al Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con que se trabaja y hacia el propio rol del profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

*El Síndrome de Burnout* adquirió importancia con los estudios de Maslach y Jackson (1981), que lo definieron como un síndrome de estrés crónico de aquellas profesiones de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situación de necesidad o dependencia, caracterizado por alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

- **Agotamiento emocional:** se entiende, a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos, en un nivel afectivo, esta es una situación de agotamiento de energía o de los recursos emocionales propios, una

experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario con el personal a los que hay que atender como objeto de trabajo. En esta etapa las personas se vuelven irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se les empieza a percibir como personas permanentes insatisfechas, quejasas e irritables.

Mediano y Fernández (2001), refieren que la principal causa del Síndrome de Burnout es el desgaste emocional, un exceso de demanda de nuestros recursos emocionales durante el desempeño de nuestras tareas, este exceso de demanda ha de mantenerse en el tiempo.

Cruz y Terrones 2005 (citados por Montoya y Ramos en el 2008), definen que el agotamiento emocional está caracterizado por sensaciones de no poder dar de sí mismo a los demás, pensamientos pesimistas, cansancio físico y falta de concentración en sus quehaceres laborales, deterioro del rendimiento y pérdida de responsabilidad sintiendo malestar interno.

- **Despersonalización:** consideran a la despersonalización como la aparición de sentimientos y actitudes negativas y clínicas acerca del sujeto con el que se trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastantes merecedoras de sus problemas. El desarrollo de la despersonalización aparece relacionado con la experiencia del agotamiento emocional, puesto que causa un sentimiento de alienación respecto a los demás, y fija una visión negativa de los

otros, y aquellos a los que antes se cuidaba o con quienes se solía trabajar resultan ahora desagradables. En general, se desarrollan actitudes negativas hacia los demás, hacia uno mismo, hacia el trabajo y hacia la vida en general.

- **Realización Personal:** consideran que son los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas, además implica la tendencia a evaluarse positivamente y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos el profesional puede sentirse satisfecho consigo mismo y con su labor. Por otro lado, la falta de realización personal describe la sensación de que ha logrado muy poco y de que lo realizado no ha valido la pena. Consiste en la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y la realización con las personas a las que se atienden, los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos, desmotivados en el trabajo e insatisfechos con sus resultados.

Cruz y Terrones (2005), definen que la falta de realización personal se caracteriza por presentar aumento en la motivación para superarse profesionalmente, además de afrontar las relaciones en el centro de trabajo, puntualidad y conducta activa que puede generar un mejor logro de las metas personales.

### ***Síntomas asociados al síndrome de Burnout***

El síndrome de burnout comprende una serie de alteraciones físicas, comportamentales y emocionales que tienen su origen a factores individuales,

laborales y sociales, los síntomas según diversos autores (Maslach y pines, Chernis y Maslach) revelan que se pueden agruparse en cuatro áreas sintomatológicas.

- **Psicosomáticos :** Algias (dolor precordial, dolores musculares en la espalda y cuello, dolores de estómago y dolores de cabeza), neurovegetativos (taquicardia, palpitaciones, dificultades respiratorias, hipertensión, temblor de manos), fenómenos psicosomáticos tipificados (crisis asmática, algias, ulcera o desordenes gastrointestinales, diarrea) otras manifestaciones son los cataros frecuentes, una mayor frecuencia de infección, fatiga crónica, trastornos del sueño, falta de apetito, malestar general y en las mujeres perdidas de ciclos menstruales.
- **Conductuales:** Ausentismo laboral, deshumanización, menor rendimiento laboral, aumento de conducta violenta, aumento en las relaciones conflictivas con los compañeros, demoras al llegar a las labores diarias, salir temprano o estar lo más posible fuera del área laboral, tomar periodos largos de descanso, aumento en el consume de café, comida, cigarrillos, alcohol, cambios bruscos de humor, aislamientos, incapacidad para relajarse y compartimientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos), que en conjunto producen disminución en la afectividad y productividad laboral y deterioro de la calidad de vida en general.

- **Emocionales:** Disforia, distanciamiento afectivo, impaciencia, deseo de abandonar el trabajo, irritabilidad, dificultad para concentrarse, déficit de la memoria, aumento de la susceptibilidad, sentimientos de soledad, ansiedad, sentimientos impotencia, dudas acerca de su propia competencia profesional (vivencias de baja realización personal), desmotivación, hastío, baja autoestima, desinterés con posible retirada de la organización.
- **Defensivos:** Negación de emociones, ironía, atención selectiva y desplazamiento de sentimientos.

Este conjunto de síntomas puede aparecer de forma progresiva, gran parte de las causas provienen del funcionamiento organizacional y del entorno asistencial, favoreciendo la aparición de dicho síndrome en el personal.

### ***Factores de que intervienen en el desarrollo del Burnout***

Entre los factores que intervienen en el desarrollo del Síndrome de Burnout descritos en la literatura no parece existir un acuerdo unánime entre los diferentes autores si bien existe un determinado nivel de coincidencia para algunas variables.

- **Edad:** a medida que aumenta la experiencia los sujetos ganan en seguridad y experiencia en el trabajo y por tanto hay menor vulnerabilidad al estrés. Los profesionales jóvenes muestran mayores índices de Burnout. Chernis identifica cuatro factores que ayudan a los profesionales jóvenes a desarrollar el síndrome: nobles sentimientos con respecto a los cambios sociales, pocas

habilidades y recursos, la formación inadecuada y la falta de conciencia sobre el problema de Burnout. En otros estudios Farber, se encuentran índices de Burnout en forma de “U” invertida, es decir, los profesionales más jóvenes no tienen elevado niveles de Burnout cuando llevan un tiempo trabajando es cuando empiezan a producirse el proceso y a partir de los 40 años aproximadamente comienzan a descender lo síntomas.

- **Sexo:** Maslach y Jackson han comprobado que las mujeres son más propensas a las dimensiones de agotamiento emocional y reducida realización personal mientras que los hombres lo son en la dimensión de despersonalización. La variable sexo está ligada a una serie de características relacionadas con el trabajo que predisponen especialmente a la mujer a padecer del Síndrome de Burnout por presentar un mayor conflicto de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia – trabajo, entre otras, la experiencia de estrés en los trabajadores parece más ligada a los roles sexuales que a la diferencia puramente biológicas. Rout destaca como ejemplo, el creciente estrés de las mujeres que se han incorporado al mundo laboral, manteniendo toda responsabilidad respecto a sus familias y tareas domésticas.

- **Estado civil:** aunque se ha asociado el síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime: parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o

no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

- **Antigüedad:** en la literatura no existe acuerdo en la relación entre el burnout y la antigüedad en la profesión y en el puesto de trabajo en el personal. Algunos autores han encontrado que el síndrome de burnout sería más frecuente después de los diez primeros años de ejercicio profesional, de forma que tras este periodo ya se habrían producido la transición de las expectativas idealistas a la práctica cotidiana, viéndose como las recompensas profesionales y económicas no son, ni las prometidas, ni las esperadas. Sin embargo, otros estudios han encontrado que los primeros años de trabajo serían los más vulnerables para el desarrollo del síndrome, de forma que a medida que aumenta la experiencia profesional disminuirá el cansancio emocional.

### ***Factores de riesgo para el desarrollo del síndrome de Burnout.***

El estrés en el personal policial está originado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales, inciden especialmente estresores como la escasez de personal, que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con conductores y peatones problemáticos, trato directo con congestionamiento vehicular, falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflictos y

ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones , una taxonomía de esos estresores permite identificar cuatro niveles:

- **Individual:** características personales, sentimientos altruistas e idealistas acentuados al abordar la profesión, que lo llevan a implicarse excesivamente en los problemas de sus usuarios. Esto conlleva a que se sientan culpables en los fallos, tanto propios como ajenos, lo que provoca una disminución de su realización personal en el trabajo.
- **Relaciones interpersonales:** relaciones interpersonales tensas, conflictivas y prolongadas con usuarios, compañeros de igual o diferente categoría, falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros, supervisores y la administración de la organización, excesiva identificación del profesional con el usuario y con las actitudes y sentimientos de los colegas.
- **Social:** el surgimiento de nuevas leyes y estatutos que regulan el ejercicio de la profesión, nuevos procedimientos para tareas y funciones debido al rápido progreso de la tecnología, cambios en los programas de formación de los profesionales, en los perfiles demográficos de la población, que requiere un ajuste del rol profesional y aumento de la demanda en los servicios de salud por la población.
- **Organizacional:** la profesión de Policía se desenvuelve en organizaciones con un esquema burocrático profesionalizado, que derivan problemas de coordinación entre los miembros, de libertad de acción, incompetencia de los



profesionales, incorporación de innovación y respuestas disfuncionales, por parte de la dirección a los problemas organizacionales.

***Modelo teórico que sustenta el estudio***

Podemos observar a través de distintos autores una variedad de diversos modelos etiológicos, explicativos y teóricos sobre el desarrollo de burnout, para el trabajo se ha considerado, el enfoque tridimensional de Maslach y Jackson.

Maslach y Jackson (1981), definieron el Burnout como un Síndrome Tridimensional en un congreso Estadounidense de Psicología en 1976 porque está caracterizado por tres dimensiones o factores que son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

***El agotamiento emocional*** se define como la percepción que tiene el trabajador de no poder dar más de sí mismo, como una pérdida progresiva de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario con los receptores del servicio.

***Despersonalización***, se caracteriza por el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas hacia los clientes destinatarios del servicio, siendo vistos estos de forma deshumanizada e incluso siendo responsabilizados de sus problemas, dicha visión es producto del endurecimiento afectivo profesional. Los sujetos con estos sentimientos se alejan o se mantienen distante en su deber

en el trabajo y con sus compañeros, mostrando cinismo e irritabilidad, ironía y palabras ofensivas, es decir uno se siente separado de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.

***Baja realización personal*** se refiere a la percepción de insuficiencia personal y baja autoestima profesional, cuando las demandas en el centro laboral superan su capacidad del trabajador, comienza a evaluar de manera negativa su trabajo por un reproche al considerar que no se ha alcanzado los objetivos profesionales que se ha autoimpuesto, presentando mínimo rendimiento de productividad laboral por ende falta de logro de sí mismo, es decir que presentan baja autoestima y percibe sentimientos de fracaso personal.

## **5.2 Marco Conceptual**

### **Síndrome de Burnout**

Maslach (como se citó en Lachiner 2015) el Síndrome de Burnout, es una forma inadecuada de afrontar al estrés laboral, desarrollando en la persona el desgaste físico y emocional por la presión laboral ante las demandas que requiere el trabajo y factores que influyen en la presencia de Burnout y afectando las tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; esto puede terminar en el abandono de interés laboral y personal.

### ***Policía Nacional del Perú***

Es una institución del estado dependiente del Ministerio del Interior, creada con la finalidad de garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. La policía representa la ley, el orden y la seguridad en todo el Perú (MININTER 2016).

### ***Región policial***

Es un órgano que ejerce las funciones, atribuciones y competencias de la policía nacional del Perú en un determinado espacio geográfico del territorio nacional.

### ***Genero***

Se refiere a los roles socialmente contruidos, los comportamientos, actividades y atributos que una sociedad dada considera apropiados para los hombres y las mujeres. *\*Masculino y femenino\** son categorías de género.

### ***Tiempo de servicio***

Periodo de tiempo en que el personal policial ha prestado servicios reales y efectivos a la Policía Nacional del Perú.

### **Variables de estudio**

Tabla 1

#### *Matriz de Operacionalizacion de variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN O CONCEPTUALIZACION	DIMENSION	INDICADORES	INDICE O CATEGORIA	INSTRUMENTO
<b>SINDROME DE BURNOUT</b>	Maslach y Jackson (1981c), lo puntualiza como un Síndrome de tensión, angustia crónica de aquellos individuos que trabajan y tienen trato directo con otros sujetos, que se determina por una atención potente y extensa, por alta decaimiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal en el	Agotamiento Emocional	Disminución o pérdida de recursos emocionales. Emociones y sentimientos que no pueden transmitir durante la vida laboral. Sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, Impotencia, fatiga y la falta de energía, entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos. Frustración y la tensión al percibir una	Bajo <=18 Medio 19-26 Alto >=27	Escala de Maslach

	trabajo		sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.		
		Despersonalización	<p>Sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo.</p> <p>Incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral.</p> <p>Absentismo laboral.</p> <p>Ausencia de reuniones, la resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público.</p>	<p>Bajo &lt;= 5</p> <p>Medio 6-9</p> <p>Alto &gt;=10</p>	
		Realización Personal	<p>Se caracteriza por una dolorosa desilusión a la hora de valorar su propio trabajo, Sentimientos de fracaso y baja autoestima.</p> <p>La autoevaluación negativa afecta a las relaciones con los compañeros con los que le es imposible interactuar con, su productividad baja y surge crisis ante imposibilidad de soportar la presión.</p>	<p>Bajo &lt; =33</p> <p>Medio 34-39</p> <p>Alto &gt;=40</p>	

### **5.3 Justificación de la investigación**

El personal de policías de tránsito constituye un grupo vulnerable de padecer el Síndrome de Burnout por el gran compromiso al dirigir el tránsito vehicular en las calles de Huaraz, la presión del tiempo con que se trabaja y la falta de cooperación de los conductores en las calles los efectivos policiales se ven expuestos continuamente a múltiples emociones intensas, dilemas éticos, como también deben hacer frente a un alto grado de trabajo físico agotador, debido a la complejidad de los conductores que son intervenidos por distintas infracciones cometidas.

El trabajo de policía del Departamento de Tránsito es exhausto y están dispuestos a arriesgar incluso su vida por el ciudadano, los valores y los ideales que tiene el policía muchas veces son afectados por elementos estresores que pueden llevar a un agotamiento físico por el tiempo prolongado de trabajo a diario y un desgaste emocional frente a las estrategias, planeamientos utilizando intervenciones policiales, la desmotivación. Así mismo la falta de comunicación entre jefes y compañeros puede desencadenar en actitudes negativas, aislamiento, indiferencia ante la labor policial que puede finalizar en abandono de servicio, retiro a solicitud, etc.; la falta de práctica debido a la incorporación de policías a la unidad, falta especialistas, descanso médico, pase a retiro, etc. Motivo por el cual aumenta la carga laboral exigiendo más esfuerzo y emocional que se ha reflejado e incidentes en la labor policial.

En este trabajo de investigación se busca determinar el nivel según sus dimensiones de Burnout en el personal del Departamento de Tránsito de la

Policía nacional del Perú. Mediante el resultado se puede iniciar un abordaje adecuado (estrategias individuales, grupales u organizacionales) al personal en su totalidad, con la finalidad de prevenir el Burnout.

En este sentido el presente estudio tendrá un aporte teórico en la medida que contrastara las bases conceptuales del modelo de Burnout de Maslach, así mismo incrementará la información existente en el medio, por otro lado servirá como fuente de información para las autoridades policiales de la Región para que tengan conocimiento sobre el perfil del síndrome de burnout que presenta los efectivos policiales que laboran en el departamento de tránsito, de tal manera que se pueda tomar decisiones para contrarrestar este síndrome si los datos fueran elevados. También serán antecedentes para otros investigadores y estudiantes de las carreras de psicología y otros similares, para que puedan desarrollar investigaciones correlacionales o aplicadas.

Se puede decir que es uno de los primeros estudios que se realiza en esta Provincia y especialmente en personal policial del Departamento de Transito.

## 5.4 Problema

De acuerdo a nuestra Constitución Política, la Policía Nacional del Perú es la institución del Estado creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. Es profesional y jerarquizada, sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la república y tienen competencia para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de su finalidad fundamental, el cual es la defensa de la persona humana de su dignidad, ya que es el fin supremo de la sociedad y del estado.

Asimismo, a través de sus órganos competentes la PNP garantiza y controla la libre circulación en las vías públicas, fiscaliza el cumplimiento de las normas de tránsito y seguridad vial. Brinda el apoyo de la fuerza pública que requieren las autoridades, ejerce funciones de control, dirigiendo y vigilando el normal desarrollo del tránsito y previene, investiga y denuncia ante las autoridades que corresponde, las infracciones previstas en el presente reglamento y los accidentes de tránsito, por lo que se encarga de cumplir y hacer cumplir en todo el territorio peruano.

De lo cual se desprende, que los integrantes de la policía nacional, día a día están en contacto directo con los ciudadanos, habitantes que diariamente presentan conflictos, temperamentos, emociones, es decir una personalidad que lo define; es así que vemos a diario, comportamientos irresponsables y temerarios en peatones, pasajeros y/o conductores, quienes se apartan de todo principio legal y sin reparar las consecuencias de sus actos, asumen conductas que en muchas ocasiones dan lugar a accidentes de tránsito, generando daños a



vehículos o cosas, afectando gravemente su integridad física o la de otras personas y a pesar de cometer la Infracción al reglamento de tránsito, no reconocen su acción cometida y más aún, desconocen el principio de autoridad y agreden física y verbalmente al efectivo policial de tránsito.

Se presentan a diario en la calle muchas conductas inapropiadas, como no portar los documentos del vehículo o conductor, exceder los límites de velocidad, pasar el semáforo rojo, no respetar la prelación, parquear en sitios prohibidos, transitar con vidrios polarizados sin el permiso correspondiente, hacer giros no permitidos, entre otras acciones que hacen parte de nuestro común denominador haciendo que se cometan las infracciones al reglamento de tránsito.

A esta preocupante realidad no han escapado las diferentes autoridades comprometidas en el manejo administrativo u operativo del tránsito, como son las municipalidades, SUTRAN o MTC, que permaneciendo durante varios años inmersos e incluso indiferentes a estas falencias culturales, ajenas a la implementación de políticas, estrategias, actividades o acciones que propendan por el mejoramiento de las condiciones de seguridad y movilidad de los usuarios de la vía.

Por lo que en la ciudad de Huaraz, no es ajena a dicha realidad donde los diferentes miembros de la Policía Nacional del Perú, encargados de la fiscalización de tránsito, deben soportar a diario los diferentes comportamientos de los conductores y peatones; que muchas veces cometen las infracciones o niegan su mal comportamiento; sumando a ello que trabajan varias horas a pie o en motocicleta, en condiciones ambientales para nada agradables ya que están

expuestos al calor del día con la radiación que cada día se manifiesta más, el frío, la lluvia; así como el trato con los conductores que infringen continuamente las normas de tránsito y peor aún desconocen y agreden verbalmente a los efectivos; todo ellos origina que los servidores públicos como son los policías que también son seres humanos se afecten emocionalmente.

El estrés laboral crónico es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en una organización laboral. Una de las formas más habituales de desarrollar el estrés laboral es el Síndrome de Burnout.

Según Gil-Monte y Peiró (1997) el Síndrome de Burnout se define como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo) y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. El Síndrome de Burnout suele afectar principalmente a personas cuyas tareas laborales tienen un componente central de ayuda a los demás y de gran intervención social como los médicos, enfermeras, odontólogos y demás profesionales de la salud así como docentes, trabajadores sociales, deportistas, policías, entre otros.

Actualmente existen varias investigaciones que abordan la presencia del estrés laboral o Síndrome de Burnout en profesionales de la salud, educación, policías, entre otros, pero estas no han estudiado específicamente a los efectivos policiales del Departamento de Transito y de otras dependencias policiales en la ciudad de Huaraz, es así que no existe ningún antecedente local.

En la experiencia laboral se percibe que el personal policial presenta algunas características que pueden ser corroboradas, ante esta problemática descrita se propone la siguiente formulación del problema de investigación. ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout según cada dimensión en el Personal Policial de Transito de la Región Policial Huaraz?

Por otro lado el presente trabajo de investigación pretende determinar el Nivel de Burnout e identificar el nivel de Burnout en el personal del Departamento de Transito Huaraz 2017, como también servirá para formar parte de un antecedente local y en base a los resultados obtenidos realizar programas de intervención.

Romero (2015), en su estudio sobre Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima; utilizaron una metodología descriptiva, aplicando el instrumento Maslach Burnout Inventiry Educators Survey, se obtuvo la muestra conformada por 59 suboficiales de la Policía Nacional del Perú, los resultados obtenidos son que el 25.4% presentan un nivel alto de agotamiento emocional, el 35.6% un nivel elevado en despersonalización y el 22% evidencio un alto nivel realización personal, lo cual se concluye que a mayor nivel de agotamiento emocional y despersonalización mayor nivel de cólera.

## **Objetivos**

### *Objetivo general*

Determinar el Síndrome Burnout que presentan los policías de tránsito de la Región Policial Huaraz – 2017.

*Objetivos específicos*

- Identificar el Síndrome de Burnout según el nivel de agotamiento emocional en los policías de tránsito de la Región Policial Huaraz – 2017.
- Identificar el Síndrome de Burnout según el nivel de despersonalización en los policías de tránsito de la Región Policial Huaraz – 2017.
- Identificar el Síndrome de Burnout según el nivel de realización personal en los policías de tránsito de la Región Policial Huaraz – 2017.
- Identificar el nivel de las dimensiones del síndrome Burnout en los policías de tránsito de la Región Policial Huaraz, según su edad.
- Identificar el nivel de las dimensiones del síndrome Burnout en los policías de tránsito de la Región Policial Huaraz, según su género.
- Identificar el nivel de las dimensiones del síndrome Burnout en los policías de tránsito de la Región Policial Huaraz, según su grado.
- Identificar el nivel de las dimensiones del síndrome Burnout en los policías de tránsito de la Región Policial Huaraz, según su tiempo de servicio.

## 6. Metodología.

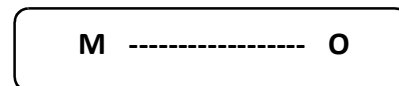
### 6.1 Tipo y diseño de investigación

Es una investigación descriptiva, ya que su objetivo es recoger y analizar datos ya que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno de estudio e indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables en un grupo de personas en determinado momento. También corresponde a un diseño no experimental, ya que no existe manipulación de las variables, asimismo es transversal ya que recogerá los datos en un tiempo único o en un solo momento.

Donde encontramos que:

**M** = Muestra

**O** = Síndrome de Burnout



### 6.2 Población y muestra

La población de la presente investigación comprende de 70 efectivos policiales de quienes se excluye a 20 que trabajan en actividades administrativas, quedando como muestra 50 efectivos entre varones (17) y mujeres (33) del Departamento de Transito PNP Huaraz, las edades de los policías fluctúan entre 19 a 55 años y entre 1 a 20 años de servicio en la Unidad Policial

### 6.3 Técnicas e Instrumento

#### *Técnica*

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó como medio de recolección de datos el cuestionario de Maslach Burnout Inventory la cual es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se realiza a las personas con el fin de obtener información necesaria para una investigación.

#### *Instrumento*

El instrumento que se aplicó es el Maslach Burnout Inventory; permite valorar los sentimientos y pensamientos con relación a la interacción con el trabajo, por medio de los niveles con que se tolera el Burnout. Presenta 22 ítems, se aplica en forma individual o grupal por un tiempo aproximadamente de 10 a 15 minutos, por medio de una escala de tipo Likert que va desde 0 (nunca) a 6 (siempre).

Para afirmar la presencia de Burnout, los niveles de las dimensiones tienen que presentar: alto en agotamiento emocional, alto en despersonalización y bajo realización personal por ende el puntaje es de 84 a más.

En Perú la adaptación de este instrumento fue hecha por Llaja (2007) con una muestra de 313 personas dedicadas a la salud quienes obtuvieron alfas de 0.80, 0.56 y 0.72 respectivamente; la validez del instrumento se obtuvo analizando la factorial, el cual replicó las tres dimensiones con un porcentaje total de varianza explicada del 41%.

*Ficha Técnica*

Nombre del Test	:	Maslach Burnout Inventory.
Nombre / Autores	:	Maslach y Jackson
Procedencia	:	Estados Unidos
Evalúa	:	Sentimientos y pensamientos con relación a la interacción con el trabajo, por medio de los niveles con que se tolera el Burnout.
Escala tipo	:	Tipo Likert
Respuestas	:	No existen respuestas buenas ni malas
Aplicación	:	Individual o colectiva, adultos
Tiempo	:	Entre 10 a 15 minutos
Utilidad	:	Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
Nivel de las dimensiones	:	Alto
	:	Medio
	:	Bajo
Adaptado	:	Llaja (2007). Lima, Perú.

### Dimensiones del inventario

- *Agotamiento o Cansancio emocional* consta de 9 ítems. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Está integrada por las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- *Despersonalización*: está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Está integrada por las preguntas 5, 10, 11, 15, 22.
- *Falta de realización personal*: se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Está integrada por las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

### Confiabilidad

En la versión española (Seisdedos, 1997) se reporta que en los estudios originales se realizó el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en cansancio emocional (CE) 0,79 en despersonalización (DP) y 0,71 en baja realización personal (RP).

En otros dos análisis originales se empleó también el procedimiento de test retest. En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales con un intervalo de dos a cuatro semanas entre ambas aplicaciones y los índices de fiabilidad fueron de 0,82 en CE, 0,60 en DP y 0,80 en RP. En el segundo sobre una muestra de 248 profesores y un intervalo de un año entre el momento del test y el del retest, se hallaron unos índices de 0,60 en



CE, 0,54 en DP y 0,57 en RP. Todos estos índices son de tipo moderado pero significativo al nivel de confianza del 1%.

En el estudio realizado en el Perú por Delgado (2003) para determinar las normas del Inventario de Maslach en profesores de educación secundaria en Lima Metropolitana, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis de la confiabilidad:

En el análisis de los ítems de las subescalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal, todas las correlaciones ítem-test corregidas fueron superiores a 0.20 (Kline, 1986), es decir que todos los ítems eran consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un 0.78 para la subescalas de cansancio emocional (CE), un 0.71 para despersonalización (DP) y para baja realización personal (RP) fue de 0.76; concluyéndose que, el instrumento era confiable.

### *Validez*

En cuanto a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por Maslach y Jackson (1986), quienes relacionaron las puntuaciones del MBI con:

Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo)

En el Perú los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del

Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la existencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. Se concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

#### **6.4 Procesamiento de datos y análisis de información.**

Se procedió a aplicar Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, adaptado por Llaja (2007), de forma voluntaria a cada efectivo policial, con el debido consentimiento informado, con el cual se recolectó información de datos como sexo, edad, grado, tiempo de servicio, una vez de haber recolectado la información sobre Síndrome de Burnout se procedió a vaciar los datos usando el programa SPSS, versión 22, procesando los datos a través de la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencia y figuras analizando e interpretando los resultados de la presente investigación.

#### **Protección de los derechos humanos de los sujetos de estudio.**

Para la presente investigación, se tomó en cuenta los principios de independencia y voluntad. El instrumento utilizado fue anónimo a fin de

guardar la identidad de cada efectivo policial, considerando las implicaciones que las respuestas de los encuestados pudieran dar en torno al estrés crónico, con problemas emocionales, se decidió guardar completamente la confidencialidad.

En esta investigación se ha tomado en cuenta los lineamientos éticos en la investigación psicológica descrita en el código de ética del psicólogo peruano y el código de la asociación americana de psicología APA (2010), por lo que se tuvo en consideración los siguientes aspectos:

*Derecho a la información.-* Los participantes fueron debidamente y oportunamente informados de los objetivos y propósitos de la investigación antes de proceder a la recolección de los datos.

*Respeto al libre albedrio.-* Se respetó la decisión de aquellas personas que no desearon participar en la investigación.

*Respeto a la privacidad.-* Se garantizó la total confidencialidad de las identidades (nombres y apellidos) al momento de recolectar la información. El manejo de la información como producto de los resultados del estudio, fue de uso exclusivo para fines académicos y de la investigación.

## 7. Resultados

Luego de recolectado los datos, estos fueron procesados y presentados en tablas y/o gráficos considerados en el marco teórico para su análisis e interpretación; el resultado de del análisis obtenido en el instrumento que de los valores bajo, medio y alto. Así mismo se expone los resultados del objetivo general y los objetivos específicos.

**Tabla 1**

*Resultado de la dimensión en Agotamiento Emocional del síndrome burnout*

<i><b>NIVELES</b></i>	<i><b>F</b></i>	<i><b>%</b></i>
<i>Alto</i>	<i>32</i>	<i>64,0 %</i>
<i>Medio</i>	<i>9</i>	<i>18,0 %</i>
<i>Bajo</i>	<i>9</i>	<i>18,0 %</i>
<i><b>TOTAL</b></i>	<i><b>50</b></i>	<i><b>100 %</b></i>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N° 1 observamos que en la dimensión agotamiento emocional 32 – 64,0% policías se encuentran en un nivel alto, 09 - 18,0% se encuentran en un nivel medio y 09 - 18,0% en un nivel bajo, apreciándose índices altos de agotamiento emocional en los policías de tránsito de la región policial Huaraz.

**Tabla 2***Resultado de la dimensión en Realización Personal del síndrome burnout*

<i><b>NIVELES</b></i>	<i><b>F</b></i>	<i><b>%</b></i>
<i>Alto</i>	<i>19</i>	<i>38,0 %</i>
<i>Medio</i>	<i>20</i>	<i>40,0 %</i>
<i>Bajo</i>	<i>11</i>	<i>22,0 %</i>
<i><b>TOTAL</b></i>	<i><b>50</b></i>	<i><b>100 %</b></i>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N° 2 observamos que en la dimensión realización personal 19 – 38,0% policías se encuentran en un nivel alto, 20 – 40,0% se encuentran en un nivel medio y 11 – 22,0% en un nivel bajo, apreciándose índice medio en realización personal en los policías de tránsito de la región policial Huaraz.

**Tabla 2****Tabla 3**

*Resultado de la dimensión en Despersonalización del síndrome burnout*

<i><b>NIVELES</b></i>	<i><b>F</b></i>	<i><b>%</b></i>
<i>Alto</i>	<i>19</i>	<i>38,0 %</i>
<i>Medio</i>	<i>14</i>	<i>28,0 %</i>
<i>Bajo</i>	<i>17</i>	<i>34,0 %</i>
<i><b>TOTAL</b></i>	<i><b>50</b></i>	<i><b>100 %</b></i>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N°3 observamos que en la dimensión despersonalización 19 – 38,0% policías se encuentran en un nivel alto, 14 – 28,0% se encuentran en un nivel medio y 17 – 34,0% en un nivel bajo, apreciándose índice alto en despersonalización en los policías de tránsito de la región policial Huaraz.

**Tabla 4**

*Niveles de la dimensión agotamiento emocional según género de policías.*

<b>NIVELES</b>	<b>GENERO</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	
<i>Alto</i>	22	10	32
	66,7%	58,8%	64,0%
<i>Medio</i>	06	03	09
	18,2%	17,6%	18,0%
<i>Bajo</i>	05	04	09
	15,2%	23,5%	18,0%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>50</b>
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N°4 observamos que en la dimensión agotamiento emocional según género, se encuentran en un nivel alto 22 – 66,7% policías de sexo femenino y 10 – 58,8% sexo masculino, en un nivel medio 06 - 18,2% policías de sexo femenino y 03 – 17,6% de sexo masculino, nivel bajo 05 – 15,2% policías de sexo femenino y 04 – 23,5% de sexo masculino, apreciándose índice alto en agotamiento emocional en 22 policías de sexo femenino en las policías de tránsito de la región policial Huaraz.

**Tabla 4****.Tabla 5**

*Niveles de la dimensión Realización personal según género de policías.*

<b>NIVELES</b>	<b>GENERO</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	
<i>Alto</i>	<i>15</i>	<i>04</i>	<i>19</i>
	<i>45,5%</i>	<i>23,5%</i>	<i>38,0%</i>
<i>Medio</i>	<i>12</i>	<i>08</i>	<i>20</i>
	<i>36,4%</i>	<i>47,1%</i>	<i>40,0%</i>
<i>Bajo</i>	<i>06</i>	<i>05</i>	<i>11</i>
	<i>18,2%</i>	<i>29,4%</i>	<i>22,0%</i>
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>50</b>
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N° 5 observamos que en la dimensión Realización personal según género, se encuentran en un nivel alto 15 policías de sexo femenino y 04 sexo masculino, en un nivel medio 12 policías de sexo femenino y 08 de sexo masculino, nivel bajo 06 policías de sexo femenino y 05 de sexo masculino, apreciándose índice alto en Realización Personal con 15 policías de sexo femenino en las policías de tránsito de la región policial Huaraz



**Tabla 6**

*Niveles de la dimensión Despersonalización según género de policías.*

<b>NIVELES</b>	<b>GENERO</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	
<i>Alto</i>	<i>13</i>	<i>06</i>	<i>19</i>
	<i>39,4%</i>	<i>35,3%</i>	<i>38,0%</i>
<i>Medio</i>	<i>10</i>	<i>04</i>	<i>14</i>
	<i>30,3%</i>	<i>23,5%</i>	<i>28,0%</i>
<i>Bajo</i>	<i>10</i>	<i>7</i>	<i>17</i>
	<i>30,3%</i>	<i>41,2%</i>	<i>34,0%</i>
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>50</b>
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N° 6 observamos que en la dimensión Despersonalización según género, se encuentran en un nivel alto 13 - 39,4% policías de sexo femenino y 06 – 35,3 sexo masculino, en un nivel medio 10 – 30,3% policías de sexo femenino y 04 – 23,5% de sexo masculino, nivel bajo 10 – 30,3% policías de sexo femenino y 07 – 41,2 % de sexo masculino, apreciándose índice alto en Despersonalización con 13 - 39,4% policías de sexo femenino.

**Tabla 7**

*Niveles de la dimensión agotamiento emocional según grado.*

<b>NIVELES</b>	<b>GRADO</b>					<b>TOTAL</b>
	<b>S3 PNP</b>	<b>S2 PNP</b>	<b>S1 PNP</b>	<b>ST2 PNP</b>	<b>SB PNP</b>	
<i>Alto</i>	24	06	01	01	0	32
	61,5%	85,7%	50,0%	100,0%	0,0%	64,0%
<i>Medio</i>	08	01	0	0	0	09
	20,5%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	18,0%
<i>Bajo</i>	07	0	1	0	1	09
	17,9%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%	18,0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N°7 observamos que en la dimensión agotamiento emocional según grado, se encuentran en un nivel alto en el grado de S3 PNP 24 policías, S2 PNP 06 policías, S1 PNP 01 policía, ST2 PNP 01 policía, SB PNP 0 policías; en un nivel medio en el grado de S3 PNP 08 policías, S2 PNP 01 policía, S1 PNP 0 policía, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 0 policías; en un nivel bajo en el grado de S3 PNP 07 policías, S2 PNP 0 policía, S1 PNP 01 policía, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 01 policías; apreciándose índice alto en agotamiento emocional en 24 policías del grado de S3 PNP.

**Tabla N°8**

*Niveles de la dimensión Realización Personal según grado.*

<b>NIVELES</b>	<b>GRADO</b>					<b>TOTAL</b>
	<b>S3 PNP</b>	<b>S2 PNP</b>	<b>S1 PNP</b>	<b>ST2 PNP</b>	<b>SB PNP</b>	
<i>Alto</i>	17	01	01	0	0	19
	43,6%	14,3%	50,0%	0,0%	0,0%	38,0%
<i>Medio</i>	14	05	0	0	01	20
	35,9%	71,4%	0,0%	0,0%	100,0%	40,0%
<i>Bajo</i>	08	01	01	01	0	11
	20,5%	14,3%	50,0%	100,0%	100,0%	22,0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N°8 observamos que en la dimensión de Realización Personal según grado, se encuentran en un nivel alto en el grado de S3 PNP 17 policías, S2 PNP 01 policía, S1 PNP 01 policía, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 0 policías; en un nivel medio en el grado de S3 PNP 14 policías, S2 PNP 05 policías, S1 PNP 01 policías, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 01 policía; en un nivel bajo en el grado de S3 PNP 08 policías, S2 PNP 01 policía, S1 PNP 01 policía, ST2 PNP 01 policía, SB PNP 0 policías; apreciándose índice alto en realización personal en 17 policías del grado de S3 PNP.

**Tabla N°9***Niveles de la dimensión Despersonalización según grado.*

<b>NIVELES</b>	<b>GRADO</b>					<b>TOTAL</b>
	<b>S3 PNP</b>	<b>S2 PNP</b>	<b>S1 PNP</b>	<b>ST2 PNP</b>	<b>SB PNP</b>	
<i>Alto</i>	12	05	0	01	01	19
	30,8%	71,4%	0,0%	100,0%	100,0%	38,0%
<i>Medio</i>	12	01	01	0	0	14
	30,8%	14,3%	50,0%	0,0%	0,0%	28,0%
<i>Bajo</i>	15	01	01	0	0	17
	38,5%	14,3%	50,0%	0,0%	0,0%	34,0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N°9 observamos que en la dimensión despersonalización según grado, se encuentran en un nivel alto en el grado de S3 PNP 12 policías, S2 PNP 05 policías, S1 PNP 0 policía, ST2 PNP 01 policía, SB PNP 01 policías; en un nivel medio en el grado de S3 PNP 12 policías, S2 PNP 01 policías, S1 PNP 01 policías, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 0 policía; en un nivel bajo en el grado de S3 PNP 15 policías, S2 PNP 01 policía, S1 PNP 01 policía, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 0 policías; apreciándose índice alto en nivel bajo de Despersonalización en 15 policías del grado de S3 PNP.

**Tabla N°10***Niveles de la dimensión agotamiento emocional según edad.*

<b>NIVELES</b>	<b>EDADES</b>				<b>TOTAL</b>
	<b>19 - 25</b>	<b>26 - 32</b>	<b>33 - 38</b>	<b>39 - 45</b>	
<i>Alto</i>	26	05	01	0	32
	63,4%	83,3%	50,0%	0,0%	64,0%
<i>Medio</i>	08	01	0	0	09
	19,5%	16,7%	0,0%	0,0%	18,0%
<i>Bajo</i>	07	0	1	0	09
	17,1%	0,0%	50,0%	0,0%	18,0%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>06</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>50</b>
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N°10 observamos que en la dimensión agotamiento emocional según edad, se encuentran en un nivel alto de 19 a 25 años 26 policías, 26 a 32 años 05 policías, 33 a 38 años 01 policía, 39 a 45 años 0 policías; en un nivel medio de 19 a 25 años 08 policías, 26 a 32 años 01 policía, 33 a 38 años 0 policía, 39 a 45 años 0 policías; en un nivel bajo de 19 a 25 años 07 policías, 26 a 32 años 0 policías, 33 a 38 años 01 policía, 39 a 45 años 0 policías; apreciándose índice alto en agotamiento emocional en 26 policías de 19 a 25 años de edad.

**Tabla N°11***Niveles de la dimensión Realización Personal según edad.*

<b>NIVELES</b>	<b>EDADES</b>				<b>TOTAL</b>
	<b>19 - 25</b>	<b>26 - 32</b>	<b>33 - 38</b>	<b>39 - 45</b>	
<i>Alto</i>	17	02	0	0	19
	41,5%	33,3%	0,0%	0,0%	38,0%
<i>Medio</i>	16	03	0	01	20
	39,0%	50,0%	0,0%	100,0%	40,0%
<i>Bajo</i>	08	01	02	0	11
	19,5%	16,7%	100,0%	0,0%	22,0%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>06</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>50</b>
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N° 11 observamos que en la dimensión Realización Personal según edad, se encuentran en un nivel alto de 19 a 25 años 17 policías, 26 a 32 años 02 policías, 33 a 38 años 0 policía, 39 a 45 años 0 policías; en un nivel medio de 19 a 25 años 16 policías, 26 a 32 años 03 policía, 33 a 38 años 0 policía, 39 a 45 años 01 policías; en un nivel bajo de 19 a 25 años 08 policías, 26 a 32 años 01 policías, 33 a 38 años 02 policía, 39 a 45 años 0 policías; apreciándose índice alto en Realización Personal en 17 policías de 19 a 25 años de edad.

**Tabla N°12***Niveles de la dimensión Despersonalización según edad.*

<b>NIVELES</b>	<b>EDADES</b>				<b>TOTAL</b>
	<b>19 - 25</b>	<b>26 - 32</b>	<b>33 - 38</b>	<b>39 - 45</b>	
<i>Alto</i>	13 31,7%	04 66,7%	01 50,0%	01 100,0%	19 38,0%
<i>Medio</i>	12 29,3%	02 33,3%	0 0,0%	0 0,0%	14 28,0%
<i>Bajo</i>	16 39,0%	0 0,0%	01 50,0%	0 0,0%	17 34,0%
<b>TOTAL</b>	<b>41 100,0%</b>	<b>06 100,0%</b>	<b>02 100,0%</b>	<b>01 100,0%</b>	<b>50 100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N°12 observamos que en la dimensión Despersonalización según edad, se encuentran en un nivel alto de 19 a 25 años 13 policías, 26 a 32 años 04 policías, 33 a 38 años 01 policía, 39 a 45 años 01 policías; en un nivel medio de 19 a 25 años 12 policías, 26 a 32 años 02 policía, 33 a 38 años 0 policía, 39 a 45 años 0 policías; en un nivel bajo de 19 a 25 años 16 policías, 26 a 32 años 0 policías, 33 a 38 años 01 policía, 39 a 45 años 0 policías; apreciándose índice alto en un nivel bajo de Despersonalización en 16 policías de 19 a 25 años de edad.

**Tabla N°13**

*Niveles de la dimensión agotamiento emocional según Tiempo de servicio.*

<i>NIVELES</i>	<i>TIEMPO DE SERVICIO</i>			<i>TOTAL</i>
	<i>1 – 10 Años</i>	<i>11 - 20 Años</i>	<i>21 – 30 Años</i>	
<i>Alto</i>	29	03	0	32
	64,4%	75,0%	0,0%	64,0%
<i>Medio</i>	09	0	0	09
	20,0%	0,0%	0,0%	18,0%
<i>Bajo</i>	07	01	01	09
	15,6%	25,0%	100,0%	18,0%
<b><i>TOTAL</i></b>	<b>45</b>	<b>04</b>	<b>01</b>	<b>50</b>
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N°13 observamos que en la dimensión agotamiento emocional según tiempo de servicio, se encuentran en un nivel alto de 01 a 10 años 29 policías, 11 a 20 años 03 policías, 21 a 30 años 0 policías; en un nivel medio de 01 a 10 años 09 policías, 11 a 20 años 0 policías, 21 a 30 años 0 policías; en un nivel bajo de 01 a 10 años 07 policías, 11 a 20 años 01 policía, 21 a 30 años 0 policías; apreciándose índice alto en agotamiento emocional en 29 policías que tienen tiempo de servicio de 1 a 10 años.



**Tabla N°14**

*Niveles de la dimensión Realización Personal según Tiempo de servicio.*

<b>NIVELES</b>	<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>			<b>TOTAL</b>
	<b>1 – 10 Años</b>	<b>11 - 20 Años</b>	<b>21 – 30 Años</b>	
<i>Alto</i>	17 37,8%	02 50,0%	0 0,0%	19 38,0%
<i>Medio</i>	19 42,2%	0 0,0%	1 100,0%	20 40,0%
<i>Bajo</i>	09 20,0%	02 50,0%	0 0,0%	11 22,0%
<b>TOTAL</b>	<b>45 100,0%</b>	<b>04 100,0%</b>	<b>01 100,0%</b>	<b>50 100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N°14 observamos que en la dimensión Realización Personal según tiempo de servicio, se encuentran en un nivel alto de 01 a 10 años 17 policías, 11 a 20 años 02 policías, 21 a 30 años 0 policías; en un nivel medio de 01 a 10 años 19 policías, 11 a 20 años 0 policías, 21 a 30 años 01 policías; en un nivel bajo de 01 a 10 años 09 policías, 11 a 20 años 02 policía, 21 a 30 años 0 policías; apreciándose índice alto en la dimensión de Realización Personal en nivel Medio en 19 policías que tienen tiempo de servicio de 1 a 10 años.

**Tabla N°15**

*Niveles de la dimensión Despersonalización según Tiempo de servicio.*

<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>				
<b>NIVELES</b>	<b>1 – 10 Años</b>	<b>11 - 20 Años</b>	<b>21 – 30 Años</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Alto</i>	<i>16</i>	<i>02</i>	<i>01</i>	<i>19</i>
	<i>35,6%</i>	<i>50,0%</i>	<i>100,0%</i>	<i>38,0%</i>
<i>Medio</i>	<i>13</i>	<i>01</i>	<i>0</i>	<i>14</i>
	<i>28,9%</i>	<i>25,0%</i>	<i>0,0%</i>	<i>28,0%</i>
<i>Bajo</i>	<i>16</i>	<i>01</i>	<i>0</i>	<i>17</i>
	<i>35,6%</i>	<i>25,0%</i>	<i>0,0%</i>	<i>34,0%</i>
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>04</b>	<b>01</b>	<b>50</b>
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración Propia.*

En la tabla N°15 observamos que en la dimensión Despersonalización según tiempo de servicio, se encuentran en un nivel alto de 01 a 10 años 16 policías, 11 a 20 años 02 policías, 21 a 30 años 01 policías; en un nivel medio de 01 a 10 años 13 policías, 11 a 20 años 01 policías, 21 a 30 años 0 policías; en un nivel bajo de 01 a 10 años 16 policías, 11 a 20 años 01 policía, 21 a 30 años 0 policías; apreciándose índices alto en la dimensión de Despersonalización en nivel Bajo en 16 policías que tienen tiempo de servicio de 1 a 10 años.

## 8. Análisis y Discusión:

El objetivo general de la investigación en base a lo obtenido se entiende que en la dimensión agotamiento emocional hay un porcentaje de 64% (32) de policías en nivel alto que están emocionalmente exhausto, el 18% (09) policías en nivel medio que están predispuesto a presentar agotamiento emocional y 18% (09) policías en nivel bajo; según los objetivos específicos según genero hay un porcentaje en un nivel alto en 66,7% (22) en sexo femenino y 58,8% (10) sexo masculino, nivel medio el 18,2 % (06) femenino y 17,6% (03) masculino y nivel bajo 15,2% (05) femenino y 23,5 (04) masculino; según grado se encuentran en un nivel alto en el grado de S3 PNP 61,5% (24), S2 PNP 85,7% (06), S1 PNP 50% (01), ST2 PNP 100% (01), SB PNP 0% (0); en un nivel medio en el grado de S3 PNP 20,5% (08), S2 PNP 14,3% (01), S1 PNP 0%, ST2 PNP 0%, SB PNP 0%; en un nivel bajo en el grado de S3 PNP 17,9% (07), S2 PNP 0%, S1 PNP 50% (01), ST2 PNP 0%, SB PNP 0%; según edad se encuentran en un nivel alto de 19 a 25 años 63,4% (26), 26 a 32 años 83,3% (05), 33 a 38 años 50% (01), 39 a 45 años 0%; en un nivel medio de 19 a 25 años 19,5% (08), 26 a 32 años 16,7% (01), 33 a 38 años 0%, 39 a 45 años 0%; en un nivel bajo de 19 a 25 años 17,1% (07), 26 a 32 años 0%, 33 a 38 años 50% (01), 39 a 45 años 0%; según tiempo de servicio se encuentran en un nivel alto de 01 a 10 años 64,4% (29), 11 a 20 años 75% (03), 21 a 30 años 0%; en un nivel medio de 01 a 10 años 20% (09), 11 a 20 años 0%, 21 a 30 años 0%; en un nivel bajo de 01 a 10 años 15,6% (07), 11 a 20 años 25% (01), 21 a 30 años 0%, las causas sobre el agotamiento emocional en el policía es la sobrecarga laboral, la presión de

tiempo a una respuesta inmediata a la intervención policial, muchos experimentan una pérdida de control sobre su trabajo, alta vulnerabilidad.

Esto conlleva que el policía presenta una pérdida de recursos emocionales, menos sensible, falta de concentración, falta de motivación; los policías del departamento de Transito, como cualquier persona, tienen temor, pero asumen los riesgos, su mística es darlo todo por la sociedad a la que protegen, generalmente pasan más tiempo en su trabajo que en sus hogares, tienen muy claro que si tienen que inmolarse su vida, lo van a hacer, con mucha honra, y son muchos los que ya se han inmolado.

En la dimensión realización personal hay un porcentaje de 38% (19) policías en nivel alto que presenta insatisfacción por la labor que realiza, el 40% (20) policías están predispuesto a presentar baja realización personal y 22% (11); los objetivos específicos según género, se encuentran en un nivel alto 45,5% 15 policías de sexo femenino y 23,5% 04 sexo masculino, en un nivel medio 36,4% 12 policías de sexo femenino y 47,1% 08 de sexo masculino, nivel bajo 18,2% 06 policías de sexo femenino y 29,4% 05 de sexo masculino; según grado policías se encuentran en un nivel alto en el grado de S3 PNP 43,6% (17), S2 PNP 14,3% (01), S1 PNP 01 policía, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 0 policías; en un nivel medio en el grado de S3 PNP 14 policías, S2 PNP 05 policías, S1 PNP 01 policías, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 01 policía; en un nivel bajo en el grado de S3 PNP 08 policías, S2 PNP 01 policía, S1 PNP 01 policía, ST2 PNP 01 policía, SB PNP 0 policías están satisfecho con los logros alcanzados. En la

investigación de Arias (2012) menciona que en la policía hay alto nivel en el factor baja realización personal, por la exigencia del trabajo. La presencia de baja realización en algunos policías del Departamento de Transito, se debe al trabajo exhausto, es un componente emocional fuerte ante las demandas derivadas del trabajo, exigiendo nuevas habilidades y capacidades a los policías que suponen un reto al que tienen que responder, la falta de motivación permite que policías evalúen el propio trabajo de forma negativa, sienten insuficiencia profesional y baja autoestima personal; el modelo de Cherniss (1980c) refiere, frente a fallas recurrentes del personal policial con baja autoestima y baja autopercepción de eficacia, debidas generalmente a la falta de herramientas emocionales del individuo, lesionan su capacidad de manejo de situaciones, lo que lo conlleva a reiterados y continuos fracasos en su labor, que paulatinamente lo conduce a desarrollar el Burnout.

En la dimensión de despersonalización hay un porcentaje de 38% (19) de policías en nivel alto que presenta actitudes negativas a sus compañeros, al trabajo que realiza, insensibilidad, etc.; el 28% (14) policías en nivel medio predispuesto a presentar actitudes negativas y 34% (17) policías en nivel bajo que presenta actitudes positivas a las personas; el modelo de Golembiewski, Munzerider y Carter (citado en Martínez 2005b), el síntoma inicial de Burnout es el desarrollo de actitudes negativas, un mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés. Algunos policías por diversas causas, sienten que son recargados laboralmente o sienten que han perdido el manejo situacional, desmotivándose seriamente, con una autoestima herida que se expresa en un

constante malhumor. Así, de manera progresiva, el policía se va desligando de sus labores cotidianas que le vienen generando problemas y estrés, es en este momento que suele embotarse emocionalmente y caer en la fase de cinismo, desarrollando el Burnout.

Los policías del Departamento de Transito conviven con elementos estresores que afectan su centro laboral y a todo su entorno social por la labor que realizan día a día están en contacto directo con los ciudadanos, habitantes que diariamente presentan conflictos, temperamentos, emociones, es decir una personalidad que lo define; es así que vemos a diario, comportamientos irresponsables y temerarios en peatones, pasajeros y/o conductores, quienes se apartan de todo principio legal y sin reparar las consecuencias de sus actos, asumen conductas que en muchas ocasiones dan lugar a accidentes de tránsito, generando daños a vehículos o cosas, afectando gravemente su integridad física o la de otras personas y a pesar de cometer la Infracción al reglamento de tránsito, no reconocen su acción cometida y más aún, desconocen el principio de autoridad y agreden física y verbalmente al efectivo policial de tránsito, como refiere en la investigación de Sánchez (2011).

Un policía que es destacado a laborar en el Departamento de Transito llega, generalmente, con el ánimo muy en alto porque sabe la suprema importancia de sus labores en defensa de la sociedad, sus expectativas son muy altas; sin embargo, conforme van pasando los años, se va cuestionando su labor, enfocándose en la familia u otros desempeños sociales en relación a las satisfacciones que ha recibido por su ardua labor. Posteriormente a esa fase de estancamiento, sobreviene la frustración, cuestionando sus labores frente al

esfuerzo que ha venido realizando, manifestando problemas conductuales y emocionales. Finalmente su mecanismo de defensa frente a la frustración manifestada es la apatía y la evitación, desarrollando, de esta manera el Burnout.

## **9. Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusión**

- Sobre el síndrome de Burnout según agotamiento emocional 32 policías se encuentran en un nivel alto, 09 se encuentran en un nivel medio y 09 en un nivel bajo, apreciándose índices altos de agotamiento emocional en los policías de tránsito de la región policial Huaraz.
- En cuanto a la dimensión de Realización Personal 19 policías se encuentran en un nivel alto, 20 se encuentran en un nivel medio y 11 en un nivel bajo, apreciándose índice medio en realización personal en los policías de tránsito de la región policial Huaraz.
- Acerca la dimensión de Despersonalización 19 policías se encuentran en un nivel alto, 14 se encuentran en un nivel medio y 17 en un nivel bajo, apreciándose índice alto en despersonalización en los policías de tránsito de la región policial Huaraz.
- Sobre la dimensión de agotamiento emocional según genero se encuentran en un nivel alto 22 policías de sexo femenino y 10 sexo masculino, en un nivel medio 06 policías de sexo femenino y 03 de sexo masculino, nivel bajo 05 policías de sexo femenino y 04 de sexo masculino, apreciándose índice alto en agotamiento emocional en 22 policías de sexo femenino en las policías de tránsito de la región policial Huaraz.



- En la dimensión de Realización Personal según género, se encuentran en un nivel alto 15 policías de sexo femenino y 04 sexo masculino, en un nivel medio 12 policías de sexo femenino y 08 de sexo masculino, nivel bajo 06 policías de sexo femenino y 05 de sexo masculino, apreciándose índice alto en Realización Personal con 15 policías de sexo femenino en las policías de tránsito de la región policial Huaraz.
- En la dimensión Despersonalización según género, se encuentran en un nivel alto 13 policías de sexo femenino y 06 sexo masculino, en un nivel medio 10 policías de sexo femenino y 04 de sexo masculino, nivel bajo 10 policías de sexo femenino y 07 de sexo masculino, apreciándose índice alto en Despersonalización con 13 policías de sexo femenino.
- En la dimensión agotamiento emocional según grado, se encuentran en un nivel alto en el grado de S3 PNP 24 policías, S2 PNP 06 policías, S1 PNP 01 policía, ST2 PNP 01 policía, SB PNP 0 policías; en un nivel medio en el grado de S3 PNP 08 policías, S2 PNP 01 policía, S1 PNP 0 policía, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 0 policías; en un nivel bajo en el grado de S3 PNP 07 policías, S2 PNP 0 policía, S1 PNP 01 policía, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 01 policías; apreciándose índice alto en agotamiento emocional en 24 policías del grado de S3 PNP.
- En la dimensión de Realización Personal según grado, se encuentran en un nivel alto en el grado de S3 PNP 17 policías, S2 PNP 01 policía, S1 PNP 01

policía, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 0 policías; en un nivel medio en el grado de S3 PNP 14 policías, S2 PNP 05 policías, S1 PNP 01 policías, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 01 policía; en un nivel bajo en el grado de S3 PNP 08 policías, S2 PNP 01 policía, S1 PNP 01 policía, ST2 PNP 01 policía, SB PNP 0 policías; apreciándose índice alto en realización personal en 17 policías del grado de S3 PNP.

- En la dimensión despersonalización según grado, se encuentran en un nivel alto en el grado de S3 PNP 12 policías, S2 PNP 05 policías, S1 PNP 0 policía, ST2 PNP 01 policía, SB PNP 01 policías; en un nivel medio en el grado de S3 PNP 12 policías, S2 PNP 01 policías, S1 PNP 01 policías, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 0 policía; en un nivel bajo en el grado de S3 PNP 15 policías, S2 PNP 01 policía, S1 PNP 01 policía, ST2 PNP 0 policía, SB PNP 0 policías; apreciándose índice alto en nivel bajo de Despersonalización en 15 policías del grado de S3 PNP.
- En la dimensión agotamiento emocional según edad, se encuentran en un nivel alto de 19 a 25 años 26 policías, 26 a 32 años 05 policías, 33 a 38 años 01 policía, 39 a 45 años 0 policías; en un nivel medio de 19 a 25 años 08 policías, 26 a 32 años 01 policía, 33 a 38 años 0 policía, 39 a 45 años 0 policías; en un nivel bajo de 19 a 25 años 07 policías, 26 a 32 años 0 policías, 33 a 38 años 01 policía, 39 a 45 años 0 policías; apreciándose índice alto en agotamiento emocional en 26 policías de 19 a 25 años de edad.

- En la tabla 11 observamos que en la dimensión *Realización Personal* según edad, se encuentran en un nivel alto de 19 a 25 años 17 policías, 26 a 32 años 02 policías, 33 a 38 años 0 policía, 39 a 45 años 0 policías; en un nivel medio de 19 a 25 años 16 policías, 26 a 32 años 03 policía, 33 a 38 años 0 policía, 39 a 45 años 01 policías; en un nivel bajo de 19 a 25 años 08 policías, 26 a 32 años 01 policías, 33 a 38 años 02 policía, 39 a 45 años 0 policías; apreciándose índice alto en Realización Personal en 17 policías de 19 a 25 años de edad.
- En la dimensión Despersonalización según edad, se encuentran en un nivel alto de 19 a 25 años 13 policías, 26 a 32 años 04 policías, 33 a 38 años 01 policía, 39 a 45 años 01 policías; en un nivel medio de 19 a 25 años 12 policías, 26 a 32 años 02 policía, 33 a 38 años 0 policía, 39 a 45 años 0 policías; en un nivel bajo de 19 a 25 años 16 policías, 26 a 32 años 0 policías, 33 a 38 años 01 policía, 39 a 45 años 0 policías; apreciándose índice alto en un nivel bajo de Despersonalización en 16 policías de 19 a 25 años de edad.
- en la dimensión agotamiento emocional según tiempo de servicio, se encuentran en un nivel alto de 01 a 10 años 29 policías, 11 a 20 años 03 policías, 21 a 30 años 0 policías; en un nivel medio de 01 a 10 años 09 policías, 11 a 20 años 0 policías, 21 a 30 años 0 policías; en un nivel bajo de 01 a 10 años 07 policías, 11 a 20 años 01 policía, 21 a 30 años 0

policías; apreciándose índice alto en agotamiento emocional en 29 policías que tienen tiempo de servicio de 1 a 10 años.

- En la dimensión Realización Personal según tiempo de servicio, se encuentran en un nivel alto de 01 a 10 años 17 policías, 11 a 20 años 02 policías, 21 a 30 años 0 policías; en un nivel medio de 01 a 10 años 19 policías, 11 a 20 años 0 policías, 21 a 30 años 01 policías; en un nivel bajo de 01 a 10 años 09 policías, 11 a 20 años 02 policía, 21 a 30 años 0 policías; apreciándose índice alto en la dimensión de Realización Personal en nivel Medio en 19 policías que tienen tiempo de servicio de 1 a 10 años.
- en la dimensión Despersonalización según tiempo de servicio, se encuentran en un nivel alto de 01 a 10 años 16 policías, 11 a 20 años 02 policías, 21 a 30 años 01 policías; en un nivel medio de 01 a 10 años 13 policías, 11 a 20 años 01 policías, 21 a 30 años 0 policías; en un nivel bajo de 01 a 10 años 16 policías, 11 a 20 años 01 policía, 21 a 30 años 0 policías; apreciándose índices alto en la dimensión de Despersonalización en nivel Bajo en 16 policías que tienen tiempo de servicio de 1 a 10 años.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda la realización de evaluación psicológica permanente con relación al estrés laboral, la percepción que tiene los policías del ambiente laboral, esto servirá para detectar, conocer y evaluar el clima laboral y personal lo cual permitirá hacer los cambios necesarios que ameriten.
- Desarrollar programas preventivos permanente, relacionado al estrés laboral para prevenir el Burnout.
- Programar actividades extra laborales que ayuden a los policías a relajarse y salir del contexto laboral. Las cuales puede ser: gimnasio, deporte, vinculo amistoso (compartir), para motivar, controlar el estrés laboral y mejorar el ambiente laboral.
- Realizar investigaciones respecto al Síndrome de Burnout en las diferentes especialidades de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Huaraz, a fin de obtener antecedentes locales.
- Se recomienda estandarizar el cuestionario aplicado, a la realidad del lugar en donde se realizó la investigación para obtener datos en base a nuestra realidad.

## **10. Agradecimientos**

A Dios por darme la fuerza para continuar ante momentos de contrariedad y bendecirme con vida y salud cada día.

A mis a mis padres Carlos y María, por darme la vida, por estar siempre conmigo dándome fuerzas para continuar y no desmayar en los problemas que se me presentan, enseñándome a encarar las adversidades y no desmayar en el intento, al santo San Martín por ser la luz y guía en mi camino, por haberme ayudado a tomar una de las mejores decisiones para escoger esta carrera.

A mis hermanos y sobrinos por su paciencia y amor infinito, por su constante apoyo, por ser unas personas extraordinarias, por su inmenso cariño, sus valiosos consejos y por su fortaleza de cada uno en salir adelante y enseñarme que la perseverancia es el camino al éxito.

A la Universidad San Pedro por brindarnos facilidades para llevar a cabo este trabajo de investigación. En especial a la Escuela Profesional de psicología sus directivos y docentes, quienes con paciencia y vocación nos han instruido no solo durante el desarrollo de la tesis, si no en los años de formación como psicólogas.

Gracias por ser nuestros maestros y guías en todos estos años.

A los efectivos policiales quienes aceptaron ser parte de la investigación y dedicaron minutos de su tiempo para resolver los cuestionarios.

Finalmente a nuestros profesores, asesor y compañeros del curso de tesis, quienes compartieron con nosotros no solo conocimiento sino aliento en la lucha por terminar juntos este proyecto.

## 11. Referencias Bibliográficas

Ayala Cárdenas Elizabeth (2011). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. (Tesis para optar título). Recuperado de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala\\_Cardenas\\_Elizabeth\\_2013.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala_Cardenas_Elizabeth_2013.pdf) Arias, W. & Jiménez, N. (2012).

Arias, W. & Jiménez, N. (2012). Estudio comparativo del Síndrome de Burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa. (Tesis para optar título). Recuperado de <http://ucsp.edu.pe/investigacion/psicologia/wpcontent/uploads/2015/03/Sindrome-de-burnout-y-afrontamiento-enpsicologos.Pdf>.

Branden, Nathaniel (1991). Como mejorar su autoestima. Recuperado de <http://www.ttmib.org/documentos/Branden-Autoestima.pdf>.

Bosqued Marisa (2008). Quemados: el Síndrome de Burnout, que es y cómo superarlo. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=bosqued+marisa&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=bosqued%20marisa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=bosqued+marisa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=bosqued%20marisa&f=false)

Calienes Gutiérrez V., Díaz Moina flor de maría (2012). Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en los sub – oficiales de la policía nacional del Perú. (Tesis para optar título). Recuperado de

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3755/76.0197.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cáceres Cristina P. (2013). Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales. (Tesis para optar título).

Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5099>.

Carrillo Edgardo T. (2010). Síndrome de desgaste profesional en enfermeras que trabajan en el hospital regional de psiquiatría morelos. (Tesis para optar maestría). Recuperado de <http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismso sh/E DGARCARRILLOTORRES.pdf>

Cherniss, C. (1980). Staff Burnout: Job stress in the human services. Beverly Hills: Sage. doi: <https://doi.org/10.1177/002248718103200418>.

Fidias G. Arias (Ed.). (1999). El proyecto de investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. Freudenberg, H.J. (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues. doi: 10.1111 / j.1540-4560.1974.tb00706.x

Guzmán Gabriela F. (2013). Estrés y Burnout en el personal de policía de tránsito de la ciudad de Cuenca. (Tesis para optar título). Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3173/1/09948.pdf>.



Gil-Monte, P., y Peiró, j. m. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el Síndrome de Quemarse. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>

Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Ciudad de México, México. Editorial: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.

Isabel Paula (2007). Intervención cognitivo conductual ante sintomatología depresiva en docentes. Madrid. Editorial: Graficas Muriel S.A.

Lachiner Saborio M., Luis Fernando H. (2015). Síndrome de Burnout. Costa Rica Recuperado de: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-0152015000100014](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-0152015000100014).

Luis Felipe (2015). Burnout: consecuencias y soluciones. Ciudad de México.

Editorial: El manual moderno S.A.

Llaja Victoria, et al. (2007). MBI inventario Burnout de Maslach & Jackson, muestra peruana: Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial. Lima, Perú: Editorial Pinedo Grafic.

Martinez, M, (2005). Quemado por el trabajo. Zaragoza, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=6470>

- Maslach C, Jackson SE. (1981). Maslach Burnout inventory. Palo Alto, California. Recuperado de <http://www.scielo.org/scieloOrg/php/reference.php?pid=S0036-36342002000100005&caller=www.scielo.org&lang=pt>
- MININTER, (2016) Decreto Legislativo N° 1267 (2016) Ley de la Policía Nacional del Perú. El Peruano, Lima.
- Najarro Garcia Gabriel A. (2013). Eficacia de un programa de relajación muscular progresiva para reducir la ansiedad antes de una competencia de natación. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landivar, Guatemala de la Asunción. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Najarro-Gabriel.pdf>
- Párraga J. Eficiencia de un programa I.R.I.S para reducir el Síndrome de Burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios (tesis Doctoral). Universidad de Extremadura, 2005. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=595>
- Parrilla Eunice D. (2013). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital Dr. Rodolfo robles Valverde. (Tesis para optar título). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Parrilla-Eunice.pdf>
- Sánchez, J. (2011). Frecuencia del Burnout en policías de la ciudad de México. (Tesis de pregrado). Recuperado [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272012000100009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272012000100009&script=sci_arttext)

Suárez Crespín Amayra E. (2013). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital de la policía nacional guayas n° 2. (Tesis para optar título). Recuperado file:///C:/Users/RousMB/Downloads/cd45%20Amayra%20Suarez%20121113.pdf

Burnout en los trabajadores de la salud. Revista de Posgrado de la VIa

Cátedra de Medicina - N° 153 – Enero 2006 Pág. 18-21. Recuperado de [http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5\\_153.htm](http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.htm)

Valenzuela salvador Arturo Hildebrando (2009). Síndrome de Burnout de

identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco (Enero –Junio 2009, Lima – Perú 2010. (Tesis para optar el título). [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela\\_ah.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela_ah.pdf)

## 12. ANEXOS

### CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Sexo : ----- Edad : -----

Tiempo de Servicio : ----- Fecha : -----

#### Instrucciones:

A continuación se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan.

Debe responder marcando con un aspa **X** sobre el número que corresponda según la siguiente escala:

- |                                |                              |
|--------------------------------|------------------------------|
| (0) Nunca.                     | (4) Una vez por semana.      |
| (1) alguna vez al año o menos. | (5) Algunas veces por semana |
| (2) Una vez al mes o menos.    | (6) Todos los días.          |
| (3) Algunas veces al mes.      |                              |

Nº	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
02	Me siento cansado al final de la jornada.							
03	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
04	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
05	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
06	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
07	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
08	Me siento quemado por mi trabajo.							
09	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							

<b>12</b>	Me siento muy activo.							
<b>13</b>	Me siento frustrado en mi trabajo.							
<b>14</b>	Creo que estoy trabajando demasiado.							
<b>15</b>	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
<b>16</b>	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
<b>17</b>	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy mi servicio.							
<b>18</b>	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
<b>19</b>	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
<b>20</b>	Me siento acabado.							
<b>21</b>	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
<b>22</b>	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

**Gracias por su participación.**

### **Consentimiento Informado para participantes de Investigación**

El propósito de esta ficha de consentimiento es promover a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza del estudio, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la Bachiller en Psicología Carmen Rosa ORELLANA MONTES, de la Universidad San Pedro – Huaraz. La meta de este estudio es determinar los niveles de síndrome Burnout que presentan los policías de tránsito de la Región Policial Huaraz – 2017.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar cuestionarios. Esto tomara Aprox. 50 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

Desde ya se le agradece su participación.